

***Comment maîtriser la surcharge informationnelle et
maintenir la qualité de vie au travail ?***

Paris, 3 décembre 2014,
Michel Kalika

Présentation

- Professeur de stratégie
- Chercheur en systèmes d'information : impact des TIC
- Conseiller scientifique du Business Science Institute : Doctorat pour managers
- Expert à la FNEGE-EFMD, créateur du *Business School Impact Survey [BSIS]*
- Professeur à Dauphine, créateur des programmes MBA, MBAIP, Executive DBA de Dauphine
- Ancien directeur de l'Ecole de Management Strasbourg

***Comment maîtriser la surcharge informationnelle ...
LA SOLUTION ? Une expérience.....***

Comment maîtriser la surcharge informationnelle ...

LA SOLUTION ?

LA MORT !

- **Professionnelle**
- **Civile**

Comment maîtriser la surcharge informationnelle ...

LA SOLUTION ? LA MORT !

- **Solution efficace... Mais qui répond mal à la seconde partie du thème de la communication : *Comment maîtriser la surcharge informationnelle et maintenir la qualité de vie au travail?***

Enseignements de cette anecdote

- La surcharge informationnelle est liée à l'activité.
- La surcharge informationnelle est en partie subie.
- La surcharge informationnelle est en partie acceptée ou souhaitée.
- La surcharge informationnelle est une question à la fois d'organisation individuelle, ...de groupe et ... d'entreprise.
- La surcharge informationnelle est aussi une question cognitive.

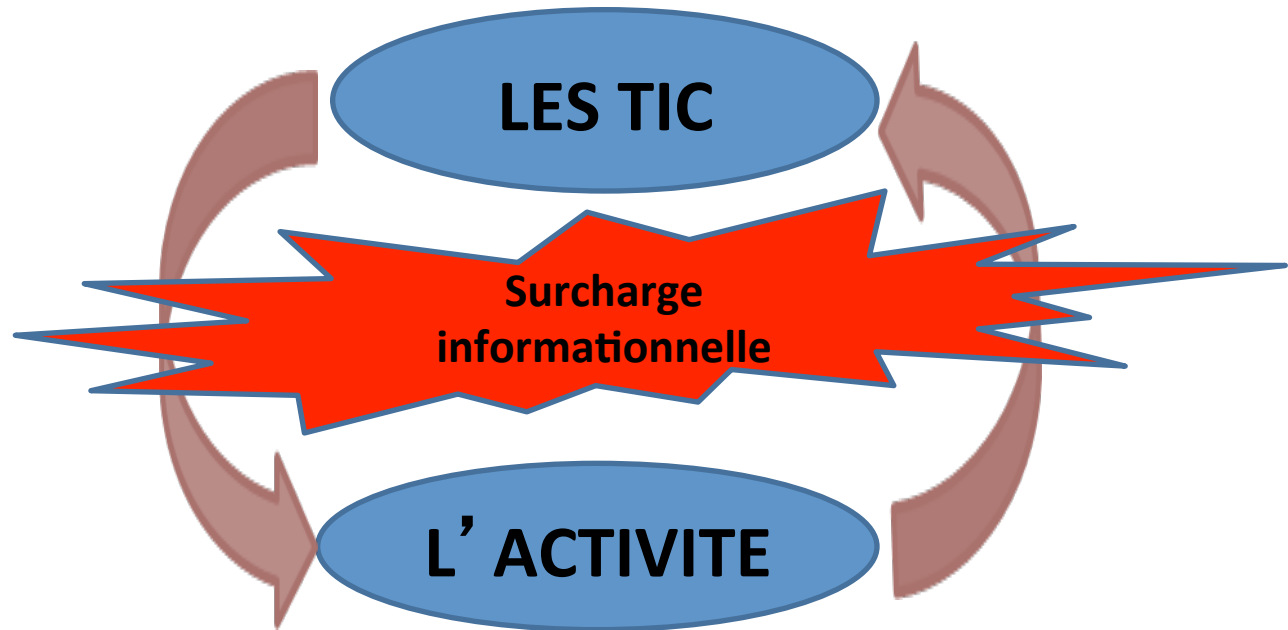
Agenda

- **Les causes de la surcharge informationnelle ?**
- **Les conséquences de la surcharge informationnelle ?**
- **Les (autres) solutions à la surcharge informationnelle**

Les causes de la surcharge informationnelle ?

- **La multiplication des activités, ...des acteurs, ...des réseaux.**
- **Le travail n'est plus un lieu, mais une activité géographiquement éclatée.**
- **Le développement de la mobilité, traçabilité digitale.**
- **La multiplication des outils, des applications.**
- **L'aplatissement des structures.**
- **Le culte de l'urgence, culture de la réactivité de l'instantanéité.**
- **L'image généralement positive associée à la surcharge informationnelle.**

La spirale infernale



- Les TIC seules ne créent pas la surcharge informationnelle
- La surcharge d'activités seule ne crée pas la surcharge Informationnelle
 - En revanche, les deux créent une spirale infernale

Agenda

- Les causes de la surcharge informationnelle ?
- **Les conséquences de la surcharge informationnelle ?**
- Les solutions à la surcharge informationnelle

Le millefeuille informationnel



La surcharge informationnelle des managers

**Combien de emails (courriels) recevez-vous
en moyenne par jour?**

- **<10 / jour :**

- **>50 / jour :**

	2002	2007	2014 (estimation)
<10 emails / jour	46%	14%	
>50 mails / jour	2%	10%	

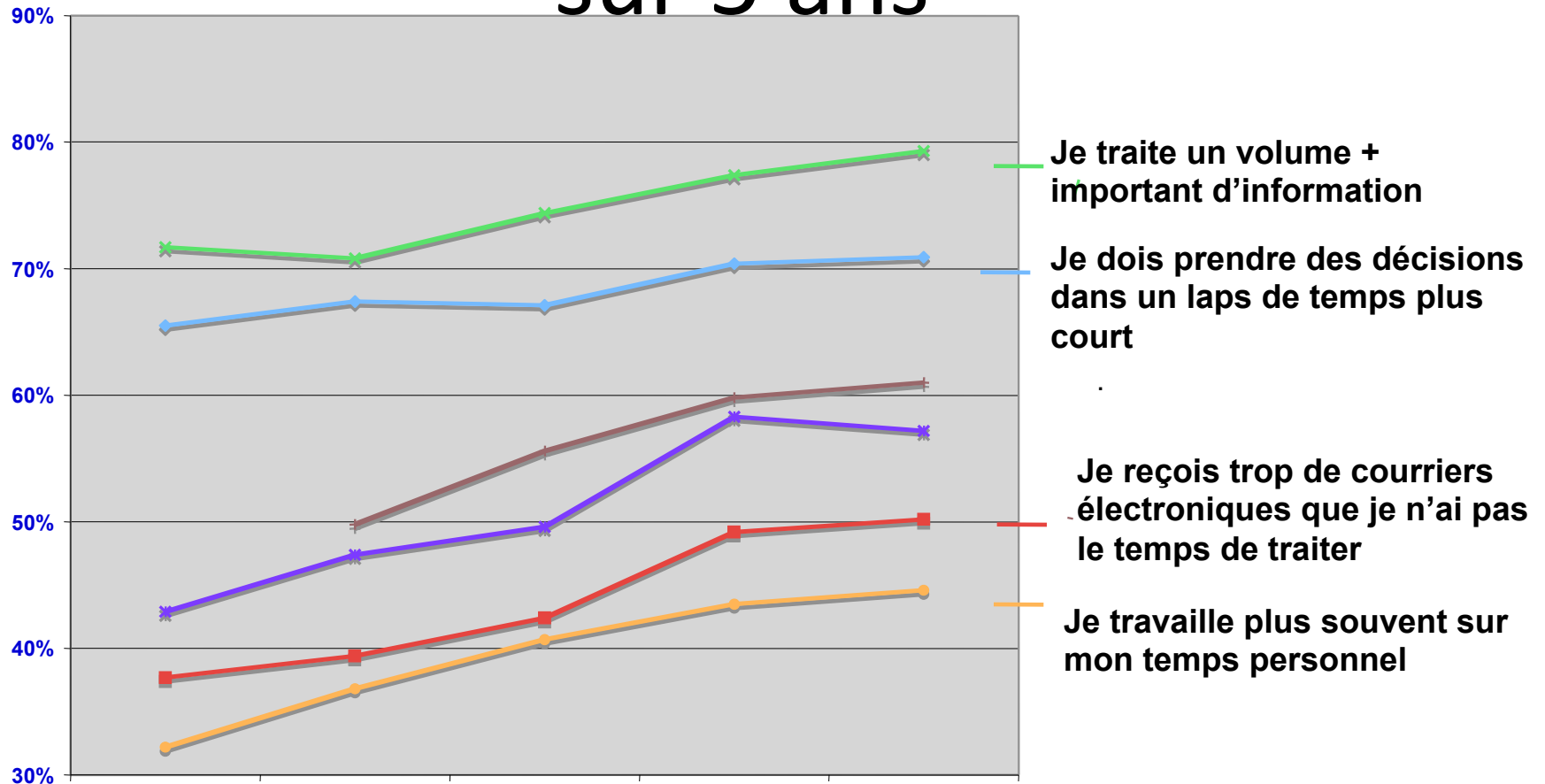
Paradoxe :

- **La communication électronique se développe,**
- **Le nombre de réunions présentiels (face à face) ne diminue pas.**

Constat :

- **Les managers ne substituent pas les médias les uns aux autres.**
- **Les managers empilent les médias, les superposent à l'image d'un millefeuille.**
- **Les managers 'gèrent' ou plutôt'ne gèrent pas' un portefeuille (millefeuille) de médias.**

Le millefeuille s'épaissit : Evolution sur 5 ans



Enquête 2012 :

- 84% des personnes interrogées se disent perturbées par ces technologies.
- 89% disent travailler dans l'urgence.
- 95% d'entre elles voient leur vie personnelle affectée par leurs urgences professionnelles.
- Travailler dans l'urgence est le lot quotidien de 89% des Français.

Enquête, Sciforma et Zebaz (22 mai 2012)

Le Millefeuille.....



- * Sentiment d'urgence
- * Au stress
- A la non-efficience, appauvrissement de la communication
- * Disparition de la frontière professionnelle/privée
- * Réduction de l'attention
- * Addiction

L'addiction aux TIC

(d'après KEFI/TUREL & al. 2011)

Un état psychologique de dépendance envers l'usage d'un outil :

- (1) la préoccupation : TIC accapare continuellement l'attention de l'individu.
- (2) la déception : des émotions négatives apparaissent lorsque l'individu est empêché d'utiliser les TIC.
- (3) le conflit : l'usage des TIC peut aller à l'encontre ou prendre le dessus sur d'autres types de comportements de la vie courante.
- (4) l'incapacité de lutter : l'individu se sent incapable de réduire son utilisation des TIC.
- (5) l'augmentation du seuil de tolérance : dans le temps, l'usage devient de plus en plus intensif pour produire la même sensation de satisfaction.
- (6) le changements d'humeur : l'usage des TIC peut faire apparaître parfois de manière inattendue une forte satisfaction ou une forte déception.

Agenda

- Les causes de la surcharge informationnelle ?
- Les conséquences de la surcharge informationnelle ?
- **Les (autres) solutions à la surcharge informationnelle**

Les solutions à la surcharge informationnelle

- **Individuelles :**
 - **Débrancher**
 - L'ordinateur....☺
 - Certaines applications, c-a-d certains réseaux
 - **Organisation des boites mail**
 - **Spécialisation des outils : Portable/Tablette/PDA – non synchronisation**
 - **Distinguer**
 - urgent / non urgent
 - important / non important

Les solutions à la surcharge informationnelle

- **Organisationnelles : considérer que la surcharge informationnelle est un problème managérial**
 - **Associer la surcharge informationnelle à une image négative de l'organisation personnelle et de l'organisation de l'entreprise**
 - **Former à l'usage du numérique et transformer le manager en manager numérique**
 - **Fixer des règles**
 - **Interdire / bloquer les systèmes de messagerie**
 - **Externaliser / sous-traiter**

Le manager numérique est celui qui sait ...

- **Gérer le millefeuille**
- **Substituer plutôt qu'empiler**
- **Choisir les médias adaptés aux situations**
- **Gérer présence physique & virtuelle**

En conclusion

- **Les usages ne sont jamais totalement pré-définis par la technologie.**
- **Les acteurs ont toujours une marge de liberté dans l'utilisation des TIC.**
- **La compréhension des usages des technologies résulte de l'analyse de l'interaction entre un potentiel technologique et une réalité des structures et de l'organisation.**
- **Nécessité de revisiter la notion de présence, pour accepter le concept de présence virtuelle**



**Millefeuille extra plat
d'un manager 'placardisé'**



Millefeuille Alsacien

Remerciements

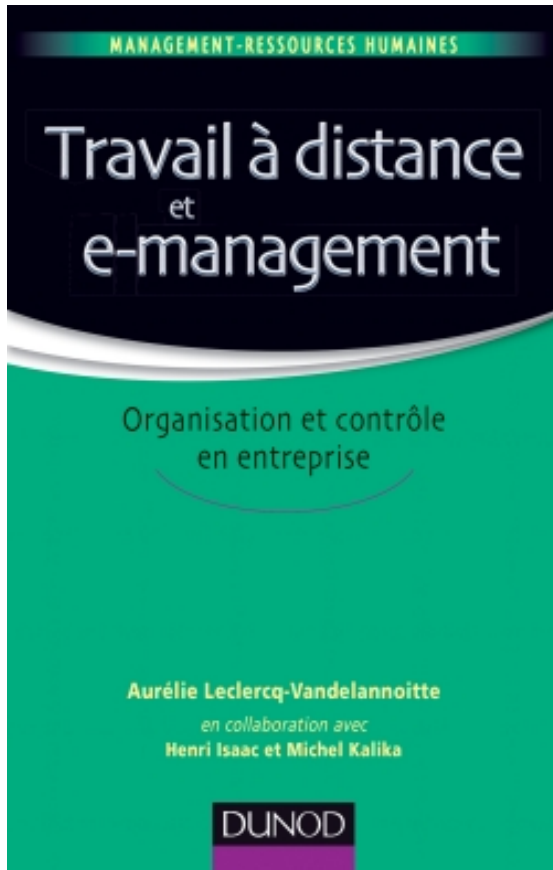
- **Najma Saidani, Doctorante, Management & Organisation, DRM UMR CNRS 7088, Paris-Dauphine.**
- **Christophe Elie-Dit-Cosaque, Professeur, IAE Nancy.**
- **Hajer Kefi, MCF, Paris-Descartes.**

La Communication Électronique

Marie BIA FIGUEIREDO
Michel KALIKA

Préface de **François LOOS**,
ancien Ministre de l'Industrie

*Ouvrage publié avec le concours du laboratoire
de recherche DRM-CREPA de l'université
Paris-Dauphine*



Travail à distance et e-management

Organisation et contrôle

Auréli Leclercq-Vandelannoitte
Henri Isaac
Michel Kalika

Robert Reix
Bernard Fallery
Michel Kalika
Frantz Rowe

Systemes d'information et management des organisations



Vuibert



***Merci pour votre attention,
& pour nourrir mon millefeuille.....***

[**Kalika.michel@gmail.com**](mailto:Kalika.michel@gmail.com)

Objet: Millefeuille

Un régiment de millefeuilles!



Le manager au quotidien, les 10 rôles du cadre

Henry Mintzberg, 1973

- Le risque majeur que court le cadre est la superficialité : activités caractérisées par la brièveté, la variété et la fragmentation ;